

## 論文

# サービス介入を拒否する高齢者の事例を扱う社会福祉士の バーンアウトに関する基礎的研究①

## ～バーンアウトと対処スタイルの関連に焦点を当てて～

Factors affecting burnout of social workers dealing with elderlies who reject social services ①

一瀬 貴子

**要約：**社会福祉援助職従事者はストレスフルな職場で就労しているといえる。特に、社会福祉士は、支援困難事例に対処する場合、バーンアウトしやすい状況におかれるのではないかと、本稿の目的は、①サービス介入が必要であるにもかかわらず、サービス介入を拒否する事例を抱えた経験のある社会福祉士のバーンアウトの実態を明らかにすること、②社会福祉士がとる対処スタイルとバーンアウトとの関連を明らかにすることである。

平成 27 年 9 月 14 日から 10 月 15 日までの間に A 県に所在する 202 か所の地域包括支援センターに配置されている 404 名の社会福祉士を対象とし、自記式質問紙調査を郵送法にて送付した。有効回答数は 51 名 (12.6%) であった。

全体的な傾向としては、顕著なバーンアウトの兆候を示しているとは言えない結果となった。ただ、個人的達成感が「注意」の範囲に入ることが分かった。

バーンアウトの規定要因を明らかにするため、重回帰分析を行った。その結果、「色々な方法を試して一番良い方法を探し出した」「何が問題かを分析した」という『問題解決型』対処スタイルをとることは、脱人格化を減少させ、個人的達成感を高める作用があると明らかとなった。ストレスサーに対して直接働きかけ、どうにかしようと努力することは、バーンアウトの低減につながっているといえる。

「ほうっとしてとりとめのない物思いにふけた」「不満や愚痴を誰かに話した」「スポーツ・趣味・グループ活動に熱中して嫌なことを忘れた」という『コミュニケーションによる発散型』対処スタイルは、脱人格化および情緒的消耗感を高めることにつながっている。

また、「なるべく関わらないようにした」「睡眠安定剤を常用した」「うちにこもった」という『ストレス抑制型』対処スタイルは、情緒的消耗感を高めることにつながっている。

つまり、回避・情動的な対処スタイルをとることで、バーンアウトが高まるといえる。

**Key Words：**介入拒否、高齢者、社会福祉士、バーンアウト、対処スタイル

## I. 序章

教員や看護師、社会福祉関係従事者など、いわゆる対人援助職と呼ばれる職種は、ストレスフルな職場で就労しているといえる。何故ならば、こういった対人援助職は、患者や利用者、生徒という「人」を対象とし、「人としての尊厳」の保持を目標としながら支援する感情労働であるからである。そのために援助職は、心理的エネルギーを枯渇させることなく、感情をコントロールしていくという高度な技術及び資質が求められる。

ストレスという言葉は日常的によく使用される。結婚・出産という大きなライフイベントや、学生であれば期末

テストなどの出来事という急性のものや、長期にわたる経済的困窮や家族の病気や長期にわたる入院など慢性のもの等、ストレスフルな状況を生み出す要因となるものを「ストレスサー」とよぶ。

Lazarus & Folkman [1984] は、同一のストレスサーが、一律に人々に同じストレス反応を生じさせるのではなく、「認知的評価」と「対処スタイル」という変数が介在してストレス反応を生じさせるのだという理論を提唱している。

ストレス反応には、血圧上昇といった短期に生じるものと、バーンアウトといったような長期にわたる現象がある。バーンアウトとは、もともとロケットのエンジンが過熱で焼き尽くす状態を指す技術的な用語であったが、精神分析医のフロイデンベルガーが人間の状態

に当てはめて用いたのが始まりとされている〔清水ら、2002〕。

近年、看護師・社会福祉従事者・学校の教師などを対象として、バーンアウトに関する実態調査が行われるようになってきた。看護師や教師、介護士といった職種のバーンアウトの実態調査については、かなりの知見が蓄積されているが、社会福祉士のバーンアウトの実態調査については清水ら〔2002〕が行った実態調査などがあるが、まだまだ数少ない。

ところで、近年、新聞やテレビなどのマスメディアにおいても、サービスが必要であるにもかかわらず、サービスを拒否する高齢者（セルフネグレクト）や、養護者による高齢者虐待に関するテーマが取り上げられるようになった。背景には、高齢者単独世帯や高齢者夫婦のみ世帯、未婚の男性が母親と暮らす世帯の増加などが挙げられる。このような支援困難と言える深刻な事例に対して、相談支援を主に行うのが、地域包括支援センターに配置されている社会福祉士という専門職である。サービス介入が必要であるにもかかわらず、サービス介入拒否をする高齢者や養護者に対処する社会福祉士には、高い相談知識や技術とともに、自らの感情をコントロールするという高い資質が求められる。社会福祉士は、支援困難事例に対処する場合、バーンアウトしやすい状況におかれるのではないのか。

そこで、本稿の目的を次の2点とする。

- ① サービス介入が必要であるにもかかわらず、サービス介入を拒否する事例を抱えた経験のある社会福祉士のバーンアウトの実態について明らかにすることを第一目的とする。
- ② 次に、Lazarus & Folkman〔1984〕が掲げたストレス反応を左右する2つの変数のうち、社会福祉士がとる対処スタイルがバーンアウトといかなる関連がみられるのかを明らかにすることを第二目的とする。

仮説は、以下の3点である。

- ① サービス介入が必要であるにもかかわらず、サービス介入を拒否する事例を扱う社会福祉士の情緒的消耗感・脱人格化・個人的達成感低さは「危険」の範囲に入っているのではないのか。
- ② 「何が問題かを分析した」「色々な方法を試みて、一番良い方法を探し出した」という問題解決型対処スタイルは、バーンアウトに対して負の作用を持つ規定要因となるのではないのか。

- ③ 「なるべく関わらないようにした」「睡眠安定剤を常用した」「うちにこもった」というストレスを抑制する対処スタイルは、バーンアウトに対して正の作用を持つ規定要因となるのではないのか。

## II. 既存研究のレビュー

福祉職従事者のバーンアウトの実態調査に関する研究としては、風間ら〔2015〕、中澤〔2012〕、山地ら〔2012〕、趙〔2014〕の研究がある。

風間ら〔2015〕は、訪問介護員（対象者はすべて女性）のバーンアウトを規定する要因について調査、分析を行っている。その結果、属性は、年齢が低いほど、収入が高いほどバーンアウトの程度が高い。年収が高いほどバーンアウトが高いという結果から、年収が高い常勤正職員は、事業所の運営やサービス提供責任者としての業務その他さまざまな責任を負う立場にあり、介護計画の作成・業務の調整・苦情への対応など職務が多方面にわたることが多いからではないかと推察している。また、主観的幸福感がバーンアウトに影響しており、情緒的消耗感・脱人格化・個人的達成感の低下すべてに対して、負の影響を及ぼしていることを明らかにしている〔風間ら、2015〕。

中澤〔2012〕は、介護福祉職員の個人要因と環境要因とバーンアウトとの関連について調査、分析している。そして、対人関係がストレッサーとなり勤務年数3年未満の人ほどバーンアウトしやすく、背景に介護事業所において介護福祉職への専門性が低く評価されていること、個人の能力を超えた業務内容を要求されること、上司や同僚との人間関係にあることを明らかにしている。また、個人要因としては、「神経過敏」「几帳面」「物事に執着しやすい」などの性格特性があることがバーンアウトの規定要因となっていることを明らかにしている〔中澤、2012〕。

山地ら〔2012〕は児童養護施設職員の聞き取り調査に基づき、バーンアウトを規定する個人要因および環境要因について調査、分析をしている。その結果、職員とのネガティブな関係、子どもの特徴の内向的問題行動、職員の関係性不安が、情緒的消耗感に対して正の規定要因となっていること、愛着スタイルの親密性回避が個人的達成感の低下に対して正の規定要因となっていること、子どもとのネガティブな関係、職員とのネガティブ関係が脱人格化に対して正の規定要因となっていることが明らかとなった〔山地、2012〕。

趙〔2014〕は、児童養護施設の職員の子ども達に対する共感満足および共感疲労がバーンアウトに与える影響について調査、分析を行っている。その結果、「共感満足が高い群／共感疲労が高い群」「共感満足が低い群／共感疲労が高い群」の情緒的消耗感が高く、「共感満足が高い群／共感疲労が高い群」「共感満足が高い群／共感疲労が低い群」の個人的達成感が高いことが明らかとなった〔趙、2014〕。

久保田〔2013〕は教師のバーンアウトと仕事のやりがいの関係について、有効回答者192名を対象とした分析を行っている。その結果、バーンアウトに有意な影響を及ぼしていた変数は、年齢、物理的多忙、同僚との人間関係の負担度、仕事のやりがいという変数であった。物理的に忙しい場合、同僚との人間関係を負担に思っている場合にバーンアウトしやすいことが明らかとなった。一方、年齢と仕事のやりがいは負の影響を及ぼしており、年齢が高い場合、仕事にやりがいを見出している場合にバーンアウトしにくいことを明らかにしている。特に、問題のある保護者が増加していると考えられる場合、また、同僚との人間関係を負担に思っている場合に仕事のやりがいが失われ、バーンアウトにつながっていることを明らかにしている〔久保田、2013〕。

川瀬〔2013〕は、中学校教員を中心に、50歳代以上の教員の精神疾患による病気休職率が増加しており、この10年で3倍になっていることを懸念し、教師のバーンアウトの規定要因についての既存研究のレビューを行っている。レビューの結果、個人要因として経験年数や性格、性別が挙げられ、20歳代、30歳代の若手層、女性であり、理想主義的情熱の持ち主や自己関与の高い人、タイプA行動をとる人のバーンアウトの度合いが高いことを明らかにしている。環境要因として自律性が未確立な職場であること、教師の同僚との関係、外部からの過多期待があることを明らかにしている。そのうえで、上司および同僚からのサポートが多いことは個人的達成感が高く、情緒的消耗感や脱人格化が低いという効果があり、さらにインシデント・プロセス（参加者全員が体験学習の形で事例研究を行う形式）は教師同士の意思疎通を通じて有効感情を育てることができ、バーンアウトの予防に効果があると述べている〔川瀬、2013〕。

加藤ら〔2013〕は、46名を対象とし、就職6か月時の新人看護職者のバーンアウトの規定要因を調査、分析している。その結果、日本型情動のコミットメント（組織への忠誠心と愛着をもってキャリアを形成していくこ

とが義務だと捉えている日本人の特徴を表す）、情動のコミットメント（組織の一員と認識して構成されている）が高いほど、バーンアウトが低いということを明らかにしている〔加藤ら、2013〕。

### Ⅲ. 調査方法

平成27年9月14日から10月15日までの約1か月の調査期間を設け、A県に所在する202か所の地域包括支援センターに配置されている404名の社会福祉士を対象とし、無記名の自記式質問紙調査を郵送法にて送付した。地域包括支援センター1か所につき2通ずつ送付した理由は、地域包括支援センター1か所につき1名のみの社会福祉士が配置されているとは限らないからである。

倫理的配慮として次のような手続きを行った。平成27年に開催された関西福祉大学社会福祉学部倫理審査委員会の承認を受け、対象者に対し、①調査方法、②調査に同意するもしくは拒否する権利、同意取り消しの権利があること、③調査票の厳重な管理方法、④個人が特定されないためのデータ化及びその管理方法、⑤調査結果の公表方法、⑥調査対象者に対する調査報告書（単純集計結果）の送付について、文書にて説明し、無記名の調査票とともに同意書の返送をもって、調査に同意があったものとした。有効回答数は51名（12.6％）であった。

### Ⅳ. 調査結果および考察

#### 1. 調査対象者の基本的属性

有効回答51名の社会福祉士の性別は、女性66.7％、男性が33.3％であった。社会福祉士の年齢は、平均年齢は $37.03 \pm 8.30$ 歳で、30歳代が最も多く52.9％、40歳代21.8％、20歳代15.6％と続く。社会福祉士の現場の経験

表1 有効回答者の保有資格

社会福祉士	100.0％
介護支援専門員	58.8％
訪問介護員2級	45.1％
社会福祉主事	39.2％
介護福祉士	35.3％
訪問介護員1級	7.8％
訪問介護員3級	3.9％
社会保険労務士	2.0％

（自由記述）保有資格

「精神保健福祉士」（8名）	「教員免許」（1名）
「保育士」（2名）	「福祉住環境コーディネーター2級」（1名）

年数の平均は  $8.14 \pm 5.8$  年であり、5 年以上 10 年未満が 31.8%、10 年以上 15 年未満が 29.8%、5 年未満が 29.7%、15 年以上が 9.9% となっている。現在の職場での経験年数の平均年数は  $3.84 \pm 3.30$  年であり、5 年未満が 64.7%、5 年以上 10 年未満が 31.7%、10 年以上 15 年未満が 4.0% である。

有効回答者の保有資格は表 1 のとおりである。

## 2. サービス介入拒否事例の取り扱いの有無

サービス介入拒否事例の取り扱いの有無の結果は、「サービス介入が必要であるにも関わらず、高齢者が介入を拒否するケースを担当したことが過去にある」という回答が 51.0% で最も多く、「サービスが必要であるにもかかわらず、高齢者が介入を拒否されるケースを現在抱えている」という回答が 40.8% で次に続く。そういったケースを抱えたことが「ない」という回答は 8.2% であった。

## 3. 社会福祉士のバーンアウトの実態

### 3-1. 社会福祉士のバーンアウトの単純集計結果

サービス介入拒否事例を取り扱った経験がある有効回答 47 名について、MBI 尺度（17 項目）を用いて、サービス介入を拒否する高齢者に対応する援助職のバーンアウトを調査した結果、「頻繁にあった」「しばしばあった」の合計得点が高かった項目を 10 項目上げると、①「仕事のために心にゆとりがなくなったと覚えることがあった（36.2%）」、②「一日の仕事が終わるとやっと終わったと覚えることがあった（31.9%）」、③「仕事を終えて今日は気持ちの良い日だったと思うことがあった（23.4%）」、④「この仕事は私の性分に合っていると思うことがあった（21.3%）」、⑤「身体も気持ちも疲れ果てたと思うことがあった（21.3%）」、⑥「出勤前職場に出るのが嫌になって家に居たいと思うことがあった（21.3%）」、⑦「今の仕事に、心から喜びを覚えることがあった（21.2%）」、⑧「こまごまと心配りをすることが面倒であった（19.2%）」、⑨「仕事が楽しくて、知らないうちに時間が過ぎることがあった（12.8%）」、⑩「同僚や利用者と何も話したくなくなることがあった（10.7%）」、⑪「こんな仕事、もうやめたいと思うことがあった（10.7%）」であった。

もっとも多いのは、MBI の 3 下位尺度のうち、情緒的消耗感にあたるものが 5 項目上位にきているが、意外であったのは、個人的達成感にあたるものが 4 項目上位に入っていたことである。疲労感を感じる一方で、達成

感をも覚えるというアンビバレントな心理状態にあることがわかった。

### 3-2. バーンアウト（MBI 尺度）下位尺度に分けたときの得点の比較

〔田尾・久保、1996〕らの研究結果を参考にしながら、MBI 尺度を情緒的消耗感（5 項目）・個人的達成感（6 項目）・脱人格化（6 項目）に分類したうえで、平均得点について解釈を行った。情緒的消耗感（5 項目）の平均値は  $12.62 \pm 0.66$  であり、「まだ大丈夫」の範囲である。個人的達成感（6 項目）の平均値は  $14.00 \pm 0.59$  であり、「注意」の範囲である。脱人格化（6 項目）の平均値は  $11.04 \pm 0.69$  であり、「まだ大丈夫」の範囲である。全体的な傾向としては、顕著なバーンアウトの兆候を示しているとは言えない結果となった。ただ、個人的達成感が「注意」の範囲に入ることがわかった。支援困難事例への対応を行う上で、社会福祉士は深刻なものではないものの、ある程度の無力感を感じている傾向がうかがえる。

### 3-3. バーンアウトの構造（因子分析結果）

社会福祉士のバーンアウトの構造を明らかにするため、17 項目について主因子法による因子分析（バリマックス回転）を行った。また、Cronbach  $\alpha$  信頼性係数の算出による内的統合性の検討を行った。因子数は固有値 1 以上の基準を設け、さらにスクリープロットと解釈可能性をもとに判断した。いずれの因子においても因子負荷量が、0.40 以下のものを削除して再度因子分析を行った。その結果、14 項目 3 因子が抽出された（表 2）。

第 1 因子は、「同僚や利用者の顔を見るのも嫌になることがあった」「自分の仕事がつまらなく思えて仕方がないことがあった」「こんな仕事もうやめたいと思うことがあった」「今の仕事は、私にとってあまり意味がないと思うことがあった」「同僚や利用者と何も話したくなくなることがあった」「仕事の結果は、どうしてもよいと思うことがあった」という 6 項目から構成され、『脱人格化』因子と命名した。第 2 因子は、「今の仕事に、心から喜びを覚えることがあった」「この仕事は私の性分にあっていると思うことがあった」「仕事を終えて今日は気持ちの良い日だったと思うことがあった」「我ながら仕事をうまくやり終えたと思うことがあった」「仕事が楽しくて、知らないうちに時間が過ぎることがあった」という 5 項目から構成され、『個人的達成感』因子と命名した。第 3 因子は、「身体も心も疲れ果てたと思うことがあった」「仕事のために心にゆとりがなくなったと覚えることがあった」「1 日の仕事が終わるとやっと終



表2 バーンアウトの因子分析結果

バーンアウト	第1因子	第2因子	第3因子
1 同僚や利用者の顔を見るのも嫌になることがあった	.801	.037	.470
2 自分の仕事がつまらなく思えて仕方のないことがあった	.777	-.235	.092
3 こんな仕事、もうやめたと思うことがあった	.730	-.128	.026
4 今の仕事は私にとってあまり意味がないと思うことがあった	.695	-.333	.175
5 同僚や利用者とも何も話したくなくなることがあった	.626	-.032	.299
6 仕事の結果はどうでもよいと思うことがあった	.517	-.367	-.011
7 今の仕事に、心から喜びを感じるということがあった	-.118	.861	-.029
8 この仕事は私の性分に合っていると思うことがあった	-.260	.673	-.072
9 仕事を終えて今日は気持ちの良い日だったと思うことがあった	-.167	.618	-.108
10 我ながら仕事をうまくやり終えたと思うことがあった	-.035	.566	-.087
11 仕事が楽しくて知らないうちに時間が過ぎることがあった	-.140	.561	.478
12 身体も心も疲れ果てたと思うことがあった	.221	-.088	.787
13 仕事のために心にゆとりがなくなったと感じることがあった	.284	-.005	.682
14 一日の仕事が終わるとやっと終わったと感じることがあった	.055	-.138	.584
因子寄与率（累積因子寄与率：55.511%）	32.312%	15.465%	7.733%

因子抽出法：主因子法，回転法：Kaiser の正規化を伴うバリマックス法

Kaiser-Meyer-Olkin の標本妥当性の測度	.699
Bartlett の球面性検定	307.033
自由度	91
有意確率	.000

わったと感じることがあった」という3項目から構成され、『情緒的消耗感』因子と命名した。

因子の内的整合性を示す Cronbach  $\alpha$  係数は、第1因子  $\alpha = .865$ ，第2因子  $\alpha = .800$ ，第3因子  $\alpha = .755$  で、すべて 0.75 以上の高い値を示していることから、内的一貫性は十分であると判断した。

### 3-4. バーンアウトの比較

バーンアウトの因子分析の結果抽出された3因子について男女比較を行ったが、有意差はみられなかった。次に、3因子について社会福祉士の年齢別比較を、一元配置分散分析を用いて行った。その結果、50歳代の社会福祉士は、30歳代の比較的若い社会福祉士に比べて有意な差で『個人的達成感』の平均得点が高かった ( $p < .05$ ) (表3)。次に、3因子について現場での経験年数別比較を行ったが、有意差はみられなかった。

## 4. 対処スタイル

### 4-1. 対処スタイルの単純集計結果

サービス介入拒否事例を取り扱った経験のある有効回答47名のうち、対処行動（コーピング）30項目のうちで、「よく行った」「しばしば行った」の合計パーセンテージが上位10項目であったのは、①「他の人の意見を聞いて参考にした（74.5%）」、②「相手に対して説明し、わかってもらおうとした（51.1%）」、③「何が問題かを分析した（40.4%）」、④「うちにこもった（40.3%）」、⑤「そのことについて相手と話しあって何とかしようとした（38.3%）」、⑤「何とかなるだろうと思ってよくよしなかった（38.3%）」、⑤「不満や愚痴を誰かに話した（38.3%）」、⑧「物事をいいように解釈した（36.2%）」、⑧「カンファレンスに参加し、よい方法を考えて（36.2%）」、⑩「色々な方法を試みて、一番良い方

表3 個人的達成感の平均値の年齢別比較（一元配置分散分析）

個人的達成感	社会福祉士の年代	平均値	度数	有意水準
	20歳代	12.2857	7	.031
	30歳代	11.0000	25	
	40歳代	13.3000	10	
	50歳代	17.0000	4	
	60歳代	11.0000	1	

法を探した（32.0%）」であった。

全体的にみると、実際に行動を起こして問題解決を図ろうとする「問題解決型対処スタイル」をとる傾向が高いことが明らかとなった。

#### 4-2. 対処スタイルの構造（因子分析結果）

社会福祉士の対処スタイルの構造を明らかにするため、30項目について主因子法による因子分析（バリマックス回転）を行った。因子数は固有値1以上の基準を設け、さらにスクリープロットと解釈可能性をもとに判断した。いずれの因子においても因子負荷量が、0.40以下のものを削除して再度因子分析を行った。その結果、22項目9因子が抽出された（表4）。

第1因子は、「何とかなるだろうと思ってくよくよしなかった」「物事に動じないように自分を保った」「自分にできることはここまでだと納得してそれ以上は思い込まなかった」「物事をいいように解釈した」という4項目から構成され、『認知変容型対処スタイル』因子と命名した。第2因子は、「なるべく関わらないようにした」「睡眠安定剤を常用した」「うちにこもった」という3項目から構成され、『ストレス抑制型対処スタイル』因子と命名した。第3因子は「そのことについて相手と話し合ってなんとかしようとした」「相手に対して説明し分かってもらおうとした」という2項目から構成され、『対話重視型対処スタイル』因子と命名した。第4因子

表4 対処スタイルの因子分析結果

対処スタイル	第1因子	第2因子	第3因子	第4因子	第5因子	第6因子	第7因子	第8因子	第9因子
何とかなるだろうとくよくよしなかった	.817	-.153	-.080	.048	-.204	.104	.007	.081	-.130
物事に動じないように自分を保った	.737	.159	.206	.168	-.144	-.127	.045	-.043	-.052
自分にできるのはここまでだと納得した	.721	-.109	.004	-.264	.285	-.022	-.071	-.272	-.061
物事をいいように解釈した	.545	-.173	-.109	.276	.018	.136	.094	.062	.248
なるべく関わらないようにした	-.178	.805	-.075	-.315	-.066	.027	.127	.332	.022
睡眠安定剤を常用した	-.110	.791	-.044	.003	.059	.007	-.090	-.128	.234
うちにこもった	-.011	.572	.002	.215	-.029	-.082	.031	.036	-.082
相手と話し合って何とかしようとした	-.032	-.059	.941	.238	.030	.034	-.019	-.055	.089
相手に対して説明し分かってもらおうとした	.054	.039	.792	.224	.141	.048	.276	.113	-.175
色々試して一番よい方法を探し出した	.022	-.039	.300	.776	-.064	.056	.165	-.045	-.041
何が問題か分析した	.250	.023	.310	.661	-.022	.228	-.071	-.098	-.030
ぼうっととりとめのない物思いにふけた	-.072	-.030	.015	-.085	.742	.052	.003	.088	.003
不満や愚痴を誰かに話した	-.074	.238	.013	.502	.593	-.127	.209	-.070	-.171
スポーツやグループ活動に熱中した	-.019	-.344	.287	-.018	.536	.021	.063	.394	.200
本を読んだり講演会を参考にして勉強した	-.066	.050	-.013	.111	-.043	.958	.067	.085	.034
過去の経験に照らし合わせてみた	.147	-.179	.133	.155	.165	.504	.104	-.332	-.063
感情を抑えてじっと耐え我慢した	.123	.494	.144	-.124	-.048	.418	-.138	.185	.066
その場で感情を率直に表出した	.043	-.017	.104	.091	.189	.040	.874	-.034	.260
他人の意見を聞いて参考にした	.025	-.037	.421	.142	-.302	.114	.523	.195	-.189
煙草や酒などで気分を紛らわした	-.025	.112	.048	-.078	.146	.024	.036	.714	.182
その場から早く立ち去った	-.096	.098	-.096	.046	.033	-.117	-.085	.274	.622
宗教的なものをよりどころにした	.014	.031	.021	-.105	-.023	.097	.216	.014	.493
因子寄与率（累積寄与率）67.738%	10.005%	9.896%	9.498%	8.309%	7.036%	6.885%	6.023%	5.389%	4.695%

因子抽出法：主因子法、回転法：Kaiserの正規化を伴うバリマックス法

Kaiser-Meyer-Olkinの標本妥当性の測度	.455
Bartlettの球面性検定	452.110
自由度	231
有意確率	.000

は、「色々な方法を試みて、一番良い方法を探し出した」「何が問題かを分析した」という2項目から構成され、『問題解決型対処スタイル』因子と命名した。第5因子は、「ぼうっとしてとりとめない物思いにふけた」「不満や愚痴を誰かに話した」「スポーツ・趣味・グループ活動に熱中していやなことを忘れた」という3項目から構成され、『コミュニケーションによる発散型対処スタイル』因子と命名した。第6因子は、「本を読んだり、講演会などに参加して勉強した」「過去の経験に照らしてみた」「感情を抑えてじっと耐え、我慢した」という3項目から構成され、『経験活用型対処スタイル』因子と命名した。第7因子は「その場で感情を率直に表出した」「他の人に意見を聞いて参考にした」という2項目から構成され、『感情表出型対処スタイル』因子と命名した。第8因子は「煙草や酒などで気を紛らわした」という項目で構成され、『嗜好型対処スタイル』因子と命名した。第9因子は「その場から早く立ち去った」「宗教的なものをよりどころにした」という2項目から構成され、『信仰による心の支え型対処スタイル』因子と命名した。

## 5. バーンアウトと対処スタイル（9因子）との関連について

本章では、バーンアウトと対処スタイル9因子との関連を明らかにするために、まず、バーンアウトと対処スタイル9因子の相関関係を検討した。

### 5-1. バーンアウトと対処スタイルとの相関係数について

バーンアウトと対処スタイルの相関関係について、表5に示す。

『脱人格化』因子と『問題解決型対処スタイル』因子との相関は負の相関（ $-.349^*$ ）、『脱人格化』因子と『コミュニケーションによる発散型対処スタイル』因子との相関は正の相関（ $.371^*$ ）がみられた。

『個人的達成感』因子と『問題解決型対処スタイル』因子（ $.410^{**}$ ）および『感情表出型対処スタイル』因子

（ $.311^*$ ）および『信仰による心の支え型対処スタイル』（ $.356^*$ ）因子は正の相関がみられた。

『情緒的消耗感』因子に対しては、『ストレス抑制型対処スタイル』因子は正の相関（ $.440^{**}$ ）、『コミュニケーションによる発散型対処スタイル』因子は正の相関（ $.432^{**}$ ）がみられた。

### 5-2. 重回帰分析による規定要因分析

次に、バーンアウトの因子分析で抽出された3因子について、規定要因を分析するため、バーンアウトの3因子を従属変数、バーンアウト3因子と相関関係のあった対処スタイルの因子を独立変数とした重回帰分析を行った（表6-1、表6-2、表6-3）。

まず、『脱人格化』因子に対して、『問題解決型対処スタイル』因子は、負の規定要因となっている。『脱人格化』因子に対して、『コミュニケーションによる発散型対処スタイル』因子は、正の規定要因となっている。

次に、『個人的達成感』因子には、『問題解決型対処スタイル』因子と『信仰による心の支え型対処スタイル』因子が正の規定要因となっている。

次に、『情緒的消耗感』因子には、『ストレス抑制型対処スタイル』因子と『コミュニケーションによる発散型対処スタイル』因子が正の規定要因となっている。

つまり、「色々な方法を試して一番良い方法を探し出した」「何が問題かを分析した」という『問題解決型』対処スタイルをとることは、脱人格化を減少させ、個人的達成感を高める作用があることが明らかとなった。ストレッサーに対して直接働きかけ、どうにかしようと努力することは、バーンアウトの低減につながっているといえる。

また、「ぼうっとしてとりとめない物思いにふけた」「不安や愚痴を誰かに話した」「スポーツ・趣味・グループ活動に熱中して嫌なことを忘れた」という『コミュニケーションによる発散型』対処スタイルは、脱人格化および情緒的消耗感を高めることにつながっている。

また、「なるべく関わらないようにした」「睡眠安定剤を常用した」「うちにこもった」という『ストレス抑制型』

表5 バーンアウト（3因子）と対処スタイル（9因子）の相関分析結果

	対処 第1因子	対処 第2因子	対処 第3因子	対処 第4因子	対処 第5因子	対処 第6因子	対処 第7因子	対処 第8因子	対処 第9因子
脱人格化	-.167	.040	-.112	<b>-.349*</b>	<b>.371*</b>	-.109	-.161	-.012	-.039
個人的達成感	-.044	.195	.179	<b>.410**</b>	.107	.129	<b>.311*</b>	.229	<b>.356*</b>
情緒的消耗感	-.268	<b>.440**</b>	.116	.000	<b>.432**</b>	-.037	.062	.241	-.030

$P^* < .05$   $P^{**} < .01$

表6-1 『脱人格化』因子と『対処スタイル』因子の重回帰分析結果

『対処スタイル』因子	標準化係数 ( $\beta$ )	有意確率
『コミュニケーションによる発散型対処スタイル』因子	.438	.001
『問題解決型対処スタイル』因子	-.419	.002
R	.556	.000
R二乗	.309	

強制投入法：従属変数：『脱人格化』因子

表6-2 『個人的達成感』因子と『対処スタイル』因子の重回帰分析結果

『対処スタイル』因子	標準化係数 ( $\beta$ )	有意確率
『問題解決型対処スタイル』因子	.400	.003
『感情表出型対処スタイル』因子	.167	.202
『信仰による心の支え型対処スタイル』因子	.371	.005
R	.590	.000
R二乗	.348	

強制投入法：従属変数：『個人的達成感』因子

表6-3 『情緒的消耗感』因子と『対処スタイル』因子の重回帰分析結果

『対処スタイル』因子	標準化係数 ( $\beta$ )	有意確率
『ストレス抑制型対処スタイル』因子	.403	.002
『コミュニケーションによる発散型対処スタイル』因子	.394	.002
R	.589	.000
R二乗	.347	

強制投入法：従属変数：『情緒的消耗感』因子

対処スタイルは、情緒的消耗感を高めることにつながっている。つまり、ストレスサーに対して直接働きかけるのではなく、回避・情動的な対処スタイルをとることで、バーンアウトが高まるといえる。

## 6. サービスを拒否する高齢者に対する検討会の雰囲気

社会福祉士に、サービス拒否をする高齢者に対する検討会（討議）の雰囲気を問うたところ、「非常に話しやすい」が47.8%、「少ししやすい」が26.1%、「どちらともいえない」が26.1%であった。

また、サービス拒否をする高齢者に関するサービスケア計画の状況は、「大雑把な方針と計画があり、見直しがなされている」が50.0%と最も多く、「大雑把な方針と計画はあるが、見直しがなされていない」が28.3%、「細かい方針と計画があり、見直しがなされている」が19.6%、「細かい方針と計画はあるが、見直しがなされていない」が2.2%と続く。サービス拒否をする高齢者に関するサービスケア計画の活用状況は、「ケア計画をよく見てケアしている」が57.8%であり、「計画はあまりあてにしていない」の42.2%より多い。

## V. 総合的考察

本稿では、〔田尾・久保, 1996〕らの研究をもとに、バーンアウトの自己診断基準に照らし合わせて、仮説①の検証を行った。今回の調査対象となった社会福祉士は、サービス介入拒否事例といった支援困難事例を扱う場面においても、全般的に顕著なバーンアウトの傾向はうかがえないことが明らかとなった。ただ、個人的達成感は〔田尾・久保, 1996〕らの基準に照らし合わせると、「注意」の範囲に入り、バーンアウト予備軍となっていることが示唆された。個人的達成感については、50歳代という経験豊富な社会福祉士の個人的達成感がほかの年齢層よりも高いことが明らかとなっている。仮説①は立証されなかった。

また、仮説②・③を検証するために、対処スタイルを独立変数、バーンアウト3因子を従属変数とした重回帰分析を行った。

今回は、社会福祉士のバーンアウトに影響を及ぼす個人要因として、対処スタイルを取り上げた。その結果、「ぼうっとしてとりとめのない物思いにふけた」「不満や愚痴を誰かに話した」「スポーツ・趣味・グループ活動に熱中していやなことを忘れた」という『コミュニケー



ションの発散型』対処スタイルや、「なるべく関わらないようにした」「睡眠安定剤を常用した」「うちにこもった」という『ストレス抑制型』対処スタイルがバーンアウトとの関連が深いことがわかった。

逆に、「色々な方法を試して、一番良い方法を探し出した」「何が問題かを分析した」という『問題解決型』対処スタイルは、バーンアウトの低下につながる事が明らかとなった。つまり、職場内で上司からの教育的・管理的・支持的支援を受けたり、職場内外の人間関係の構築により、社会福祉士がエンパワメントされることにより、問題解決対処能力が高まり、深刻なバーンアウトに陥ることを予防することができることを示唆しているといえる。

本調査では、サービス拒否をする高齢者に関する検討会の雰囲気も明らかとなった。約73.9%の社会福祉士が、「サービス拒否をする高齢者に関する検討会の雰囲気はよい」と答えている。また、57.8%の社会福祉士が、「サービス拒否をする高齢者に関するケア計画を当てにしている」と答えている。つまり、職場内の研修の在り方自体やそれに対して社会福祉士がどれだけ心理的に支援されているかという主観的とらえ方が、問題解決型対処スタイルをとることを促進し、さらにはバーンアウトにも影響を及ぼすのではないかと考えられる。検証の結果、仮説②と③は立証されたといえる。

## VI. 結論および今後の課題

本稿では、①サービス介入が必要であるにも関わらず、サービス介入を拒否する事例を抱えた経験のある社会福祉士のバーンアウトの実態について明らかにすることを第一目的とした。②社会福祉士がとる対処スタイルがバーンアウトといかなる関連がみられるのかを明らかにすることを第二目的とした。

平成27年9月14日から10月15日までの約1か月の調査期間を設け、A県に所在する202か所の地域包括支援センターに配置されている404名の社会福祉士を対象とし、無記名の自記式質問紙調査を郵送法にて送付した。有効回答者は51名であった。

結論を述べる。

- ① 「色々な方法を試してみても一番良い方法を探し出した」「何が問題かを分析してみた」という『問題解決型』対処スタイルをとることは、「同僚や利用者の顔を見るのも嫌になることがあった」「自分の仕事がつまらなく思えて仕方がないことがあった」「こ

んな仕事、もうやめたと思った」「今の仕事は、私にとってあまり意味がないと思うことがあった」「同僚や利用者とは何も話したくなることがあった」「仕事の結果はどうでもよいと思うことがあった」という『脱人格化』の得点が低くなる。

- ② 「色々な方法を試してみても一番良い方法を探し出した」「何が問題かを分析してみた」という『問題解決型』対処スタイルと、「その場から早く立ち去った」「宗教的なものをよりどころにした」という『信仰による心の支え型対処スタイル』をとることは、「今の仕事に心から喜びを感じるということがあった」「この仕事は私の性分に合っている」「仕事を終えて今日は気持ちの良い日だったと思うことがあった」「我ながら仕事をうまくやり終えたと思うことがある」「仕事が楽しくて、知らないうちに時間が過ぎることがあった」という『個人的達成感』の得点が高くなる。つまり、ストレッサーに対して直接的に対応しようとしたりする姿勢を持つことや信念を持つことは、職業に対するコミットメントを高めるといえる。

- ③ 「ぼうっとしてとりとめのない物思いにふけた」「不満や愚痴を誰かに話した」「スポーツや趣味・グループ活動に熱中していやなことを忘れた」という『コミュニケーションによる発散型』対処スタイルをとることは、『脱人格化』および『情緒的消耗感』の得点が高くなる。つまり、ストレッサー自体に対して直接対決しようとする姿勢がない場合は、燃え尽きることにつながるといえる。

- ④ 「なるべく関わらないようにした」「睡眠安定剤を常用した」「うちにこもった」という『ストレス抑制型』対処スタイルと、「ぼうっとしてとりとめのない物思いにふけた」「不満や愚痴を誰かに話した」「スポーツや趣味・グループ活動に熱中していやなことを忘れた」という『コミュニケーションによる発散型』対処スタイルをとることは、「身体も心も疲れ果てたと思うことがあった」「仕事のために心にゆとりがなくなった」「一日の仕事が終わるとやっと終わったと感じることがあった」という『情緒的消耗感』の得点が高くなる。つまり、ストレッサーと直接対峙しない姿勢を持つことは、情緒的消耗感を高めてしまうといえる。

本研究の限界は、有効回答率が低かった点である。原因はよくわからないが、バーンアウトやストレッサーな

ど、仕事に対する感情について問う質問紙であったため、回答することに多少の不安があったとも考えられる。また、本調査は、A県という限定された地域での調査であるというバイアスがかかっていることも限界点の一つであるといえる。今後は、本調査を基礎的研究として、全国を対象を広げた発展的研究を実施したいと考える。

## 謝辞

本調査にご協力いただきました地域包括支援センターの社会福祉士の皆様に、この場をお借りして心より御礼申し上げます。ありがとうございました。

## 〔引用文献〕

- 風間雅江・八巻貴穂・本間美幸, 2015, 「訪問介護員のバーンアウトに關与する要因」『北翔大学人間福祉研究』第18号, 33 - 44.
- 加藤栄子・平松庸一・尾崎フサ子, 2013, 「就職6か月時における新人看護職者のバーンアウトの実態と看護療法による効果」『群馬県立県民健康科学大学紀要』第8巻, 9 - 21.
- 川瀬隆千, 2013, 「教師バーンアウトの要因と予防」『宮崎公立大学人文学部紀要』第20巻第1号, 223 - 232.
- 久保田真功, 2013, 「保護者や子どもの問題行動の増加は教師バーンアウトにどのような影響を及ぼしているのか?」『日本教育経営学会紀要』(55), 82 - 97.
- 中澤秀一, 2012, 「ヒューマンサービス職のバーンアウト軽減に關する教育内容の研究—介護福祉職員の個人要因と環境要因との関連から」『東京基督教大学紀要』22, 59 - 77.
- 清水隆則・田辺毅彦・西尾祐吾, 2002, 『ソーシャルワーカーにおけるバーンアウト—その実態と対応策』, 中央法規.
- 田尾雅夫・久保真人, 1996, 『バーンアウトの理論と実際—心理学的アプローチ』, 誠信書房.
- 趙正祐, 2014, 「児童養護施設の援助者支援における共感満足・疲労に關する研究」『社会福祉学』第55巻第1号, 76 - 88.
- 山地明恵・宮本邦雄, 2012, 「児童養護施設職員のバーンアウトとその関連要因」『東海学院大学紀要』6, 305 - 313.
- Richard S.Lazarus Susan Folkman, 1984, Stress Appraisal and coping (本明寛・春木豊・織田正美監訳, 1994, 『ストレスの心理学—認知的評価と対処の研究』, 実務教育出版).